

# تکریم ارباب رجوع

نگاره مدیریت شماره ۱۵ - تعداد صفحات ۴

۱۳۹۵/۳/۱

نگاره مدیریت  
شماره ۱۵

پیش از آن که از پیاده رو پا روی اولین پله ساختمان بگذارد احساس دلواپسی مزمن وجودش را تسخیر می کند. دمی درنگ می کند... سر به آسمان برمی دارد و زیر لب زمزمه ای می کند... تجربه زخمه های اخم دیدنها، نگاه های سنگین و تحقیرآلود کارمند مثل تاولهای سوختگی، ذهن و روحش را می آزارد... حس جسارتی به جلو می راندش. پله ها را به شتاب می گذرد. چند زمانی است که کار اداری اش از طبقه بالای ساختمان به واحدی در طبقه تحتانی محول شده است. دلخوش است که دیگر دهها پله را بالا نمی رود. نفس می خواهد. پایین رفتن برای آدمها به ویژه سالمندان راحتتر است. بخش اداری فضایی بسته است. انسان در این محیط محدود احساس بیقراری میکند.

... ساعتی بعد از پله ها بالا می آید. چهره اش مثل پول سرخ گداخته است. با خود نجوا می کند: ول معطل!... کلی سرپا ایستادن توی راهرو حالا که نوبت من شد، مسئول پرونده ام با نیم نگاهی بدون آن که سر بلند کند، گفت هنوز رئیس دستور نداده. برو چند روز دیگر سر بزن.

**با عصبانیت می گوید برای یک امضا چندبار آمده ام. خسته شدم. از کار و زندگی افتاده ام. این چه اداره ایه؟!**

انبوه درختهای حاشیه پیاده روها از کم آبی پژمرده شده اند. غبار و دود، رنگ طبیعی-سبز-برگها را کدر کرده است. نفس آدم به سختی از سینه بیرون می آید. هوا سرد نیست. زمستان نیست. نسیمی بهاری باید و بارانی بشوید خاک و خاشاک را و صیقل زداید زنگارها را...

## برخوردهای دیروز و امروز

« اول صبح در اداره، چنان اخلاق و گفتارش با مردم مراجعه کننده و همکارش نامناسب و دل آزار است که به او می گویم شما قبلاً خنده می کردید، رعایت حال و حضور مردم را می کردید «رحیمی» که سالهای زیاد شغل کارمندی را تجربه کرده است، با این تعریف می گوید همواره بهترین نوع برخورد را با افراد مراجعه کننده داشته، هیچکس از او ناراضی نبوده و ارباب رجوع از اخلاق و گفتارش راضی بوده اند... وی اما می گوید یکبار به عنوان ارباب رجوع به سازمان... مراجعه کرده بودم. از پاسخگویی که پشت میز نشسته بود سوآلی پرسیدم: آن شخص که سرش پایین بود بدون آن که سر بلند کند، پاسخ می دهد : برو پایین!

وی می افزاید : بعضی افراد در ادارات به جای رفتار مناسب و راهنمایی و پاسخگویی دلپذیر، پنداری با مردم سر دعوا دارند. «از» رحیمی می خواهم، درباره طرح تکریم ارباب رجوع بگوید: او میگوید تکریم ارباب رجوع یعنی این که هر کس در هر اداره ای با ارباب رجوع سروکار دارد، ابتدا جواب سلام مراجعه کننده را از سر مهر و خلوص بدهد. بعد سوال کند کارشان چیست. راهنمایی کند که به کجا باید برود. در غیر این صورت اگر برخورد نامناسب با ارباب رجوع اتفاق بیفتد، عیناً روی فکر و اندیشه و روان و حتی سلامت آدم خاصه چنانچه سالمند باشد، اثر نامطلوب می گذارد.

اول صبح در اداره، چنان اخلاق و گفتارش با مردم مراجعه کننده و همکارش نامناسب و دل آزار است که به او می گویم شما قبلاً خنده می کردید، رعایت حال و حضور مردم را می کردید.



روابط عمومی و آموزش همگانی

شرکت آب و فاضلاب روستایی  
استان کرمانشاه

## وظیفه بالاتر از عشق ...

علی معتقد است حرمت گذاشتن به دیگران، نوعی ابراز شخصیت و تربیت خود شخص است اما انجام وظیفه بالاتر از عشق است. کسی که یک وظیفه را متقبل می شود، اخلاقاً خود را موظف به اجرای آن به نحو احسن می نماید. از جایگاه انسانی که به این مباحث بنگریم بدون شک تکریم به ارباب رجوع به عنوان یک انسان، در صدر همه کارها قرار دارد. عزت و گرامیداشت هر انسان همانا وظیفه هر انسان دیگر است.

وی می گوید: در ادارات ما، متأسفانه برخی گمان می کنند مردمی که برای انجام امورشان به آنان مراجعه می کنند باید دست به سینه و مطیع حرف ها و نظرات شان باشند. پرخاشگری و بی حرمتی را جزو برنامه کار و ابواب جمعی شان می دانند! با این رفتار و کردار ضمن آن که ارباب رجوع رنجیده خاطر و به سیستم اداری بدبین می شود، تحقیر و بدرفتاری در جامعه توسعه می یابد.

## خداشه بر طرح تکریم ارباب رجوع

سبحان هم که می گوید سابقه بیست سال کارمندی دارد، نسبت به رفتارهای اداری و انجام وظایف ارباب رجوع، منتقد است. وی بر این باور است: کسانی که در ادارات پشت میز نشین هستند به حفظ میزشان توجه می کنند و در موضوع تکریم ارباب رجوع، تظاهر به پاسخگو بودن می کنند.

او درباره علت عدم برخورد مناسب با ارباب رجوع و بی توجهی به انجام کار مردم توسط چنان شاغلانی را در این فرضیه مطرح می کند، که: شاید کارمند یک اداره، مشکلات خانوادگی، اداری و... داشته باشد. تاثیر این شرایط در برخوردهای انسانی و کاری، موضوع تکریم را مخدوش می کند. در آن حالت، تشریح بد و خوب برخوردها واضح است که چگونه خواهد بود. این وضعیت در حالی است که مقامات بلند پایه دولت نیز تاکید بر اجرا و انجام تکریم ارباب رجوع در سازمانها و ادارات دارند. اما بخشنامه ها و دستورات این موضوع در چارت ادارات لوٹ می شوند و اجرای جنبه های تکلیفی شرعی و قانونی آن کمرنگ می شود. و نتیجه آن موجب بی اعتباری ضوابط طرح تکریم خواهد شد.

حرمتگزاری به دیگران، نوعی ابراز شخصیت و تربیت خود شخص است اما انجام وظیفه بالاتر از عشق است.

بعضی از کارمندان که در ادارات پشت میز نشین هستند به حفظ میزشان توجه می کنند و در موضوع تکریم ارباب رجوع، تظاهر به پاسخگو بودن می کنند.



## برخورد دوسویه با ارباب رجوع

احمدی بازنشسته، می گوید: اگر در ادارات برخورد حرمتدارانه و مناسب با ارباب رجوع شود مسلماً باعث حفظ شخصیت انسانی و ایجاد احساس رضایت و روحیه متعادل مراجعه کننده می شود. اما چنانچه برخوردها، رفتارها و پاسخگویی ها در شان و تکریم انسانی نباشد، منجر به تخریب شخصیت و روحیه ارباب رجوع می شود. تأثیرات برخورد خوب و برخورد بد، هر یک به نوعی در اجتماع نیز منعکس می شود.

روی نیمکت اداره نشسته و منتظر آمدن مدیر است. نظر او را درباره تکریم ارباب رجوع در ادارات و نحوه پاسخگویی و رعایت وقت مردم می پرسم. خود را بنگاه دار معرفی می کند، می گوید: الان از اداره برق منطقه آمده است و توضیح می دهد: کنتور مشترک برق داشتیم. برای مستقل کردن هر کنتور پیش تر به اداره برق مراجعه کردیم. چهار تا از کنتورها را مستقل کردند. اما برای پنجمین کنتور که اقدام کردیم جواب داده اند، این جداسازی کنتور ایراد دارد. گفته ام چرا ایراد برای آن چهارتا کنتور دیگر نبوده است؟... در هر صورت پیگیری کردم و حالا که باز مراجعه کردم گفتند کارشناس ساعت ۱۱:۳۰ امروز می آید تا بررسی کند. حالا سؤال این است: چطور چهار تا کنتور دیگر ایراد نداشتند و تنها جدا کردن اشتراک کنتور آخری مورد ایراد است؟... وی اما از جمله علل برخوردهای ناپسند در برخی ادارات با ارباب رجوع را ناشی از وضعیت ضعیف مالی و تامین نشدن معیشت برخی از پرسنل می داند و می گوید: مشکلات مالی روی رفتارها اثر گذار است در هر صورت رفتار نامناسب پاسخگو و کارگزار روی شخصیت و روح مراجعه کننده تأثیر می گذارد. در مقابل، هر چه در ادارات با مردم خوش رفتاری و راهنمایی صبورانه صورت بگیرد اثر خوب و ماندگار می گذارد. به هر حال آدم از آدم انتظار حرمت دارد.

از زمان اجرای طرح تکریم ارباب رجوع سالها می گذرد. نتایج آن چه بوده و چه میزان در رفتار سازمانی افراد تأثیرگذار بوده است؟ اگرچه اخبار مقطعی و کوتاهی از میزان توجه ادارات و سازمان های مختلف به این موضوع منتشر شده است، اما اگر شما نیز ساعاتی را در جمع مراجعه کنندگان این ادارات و سازمان ها بگذرانید به آسانی موج ناپایدار نارضایتی ها از نحوه برخورد با ارباب رجوع را احساس می کنید.

**بی تردید سخت رفتاری، تک نگری و سر در پيله خود محوری بردن، در نهایت به زندگی در خشکه جزیره ای می ماند و بس. بار خویش بستن! دل از دل توده مردم جدا کردن، بی تفاوت ماندن به تأثیر رفتار و گفتار، نتیجه ای جز نارضایتی و گلایه مندی ندارد.**

برخورد حرمتدارانه و مناسب با ارباب رجوع مسلماً باعث حفظ شخصیت انسانی و ایجاد احساس رضایت و روحیه متعادل مراجعه کننده می شود.

چنانچه برخوردها، رفتارها و پاسخگویی ها در شان و تکریم انسانی نباشد، منجر به تخریب شخصیت و روحیه ارباب رجوع می شود. تأثیرات برخورد خوب و برخورد بد، هر یک به نوعی در اجتماع نیز منعکس می شود.



روابط عمومی و آموزش همگانی

شرکت آب و فاضلاب روستایی

استان کرمانشاه

# تکریم ارباب رجوع

۱۳۹۵/۳/۱

نگاره مدیریت شماره ۱۵ - تعداد صفحات ۴

نگاره مدیریت  
شماره ۱۵

## آداب برخورد با ارباب رجوع:

علت وجودی هر سازمان و دستگاهی به ارائه خدماتی است که به افراد مختلف می دهد ما از این افراد در سازمان به عنوان ارباب رجوع یاد می کنیم .  
بر خورد با او از هر گروه و صنفی که باشد و با هر روحیه ای اعم از ناراحت ، عصبانی ، خوشحال و زمانی که وارد دفتر کارمان می شود تابع شرایط خاصی است که تحت عنوان آداب برخورد با ارباب رجوع به تشریح آن می پردازیم .

۱- شرط اول :

برخورد کارکنان با ارباب رجوع آن است که با رویی گشاده با او برخورد نماییم و حتی در سلام کردن از مراجعین سبقت بگیریم و با چهره ای بشاش از آنان احوالپرسی کنیم چراکه این گونه برخوردها باعث می شود ارباب رجوع حتی اگر کارش انجام نشدنی و بدون جواب باشد از این که مورد احترام واقع شده است ، براضایت کامل اتاقمان راترک کند. درواقع یک تبسم کافی است تا احساس محبت و صمیمیت را درمرا جعین به وجود آورد و اصولاً برخورد خوب با هر ارباب رجوعی همیشه خاطره خوبی در ذهن آنان باقی می گذارد .

۲- شرط دوم :

صبر و حوصله در برخورد با ارباب رجوع است - بدین معنی که باید به حرفهای آنان دقیقاً گوش سپرده و با اشاراتی که حاکی از میل و رغبت باشد به آنان اجازه داد تا تمام حرفهای خود را بزنند و بعد از آن با ملایمت جواب مناسب و سنجیده ای به آنان داده شود . به همین منظور کارمندان در مواجهه به مراجعین باید شکبیا و برد بار باشند ، زیرا ارباب رجوع صرف نظر از هر طبقه و صنفی که باشد با روحیات متمایزی اعم از ناراحت ، خوشحال ، عصبی و... به ما مراجعه می نماید و ضمن آن که تمامی ناراحتی ها ، عصبانی ها و ناکامی ها و... بیرون ربا خود به محل کارمان آورده ، در برخورد با کارکنان آن رامنعکس می کنند و انتظار دارند تا خواسته هایشان با سرعت و دقت انجام پذیرد . بنابراین برآورده کردن خواسته های مراجعین با صبر و شکبایی اهمیت بسیار دارد .

۳- شرط سوم :

امروزه جامعه شناسان براین باورند که برای نفوذ در مردم باید از راه زبان آنان وارد شد و به عبارتی دیگر به زبان عامه سخن گفت : بنابراین در برخورد با ارباب رجوع باید به گونه ای سخن گفت که برای آنان قابل فهم و درک باشد و از به کاربردن الفاظ و اصطلاحاتی که فهم آن سنگین است خودداری شود ، زیرا اگر با آنان با زبانی سخت و توأم با فخر و تکبر و بی اعتنایی روبرو شوید هر چند خواسته آنان برآورده شود اما هرگز براضایت دفتر کارمان راترک نخواهند کرد .

البته این نکته فراموش نشود در برخورد با مراجعین باید به فراخور شخصیت و میزان آگاهی افراد با آنان برخورد نمود و از روش های سازنده و معقول استفاده کرد .

۴- شرط چهارم :

اهمیت یک سازمان امروزه به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند ، داشتن ساختمان های بزرگ و مجلل و امکانات گسترده به هیچ وجه برای اعتماد نمی افزاید و این مهم تحقق نمی یابد مگر با جلب رضایت مراجعین که از طریق برخوردهای صمیمی و سازنده هر دستگاه با ارباب رجوع ممکن می شود . بنابراین کارمندان هر دستگاه باید تمام سعی و کوشش خود را در جهت تأمین خواسته های مراجعین به کار گیرند و اگر خود توان آن را ندارند از دیگر همکاران و افراد مافوق استمداد جویند تا در نهایت پاسخی پخته و منطقی به آنان داده شود و به طور حتم اگر خود سرانه و عجولانه پاسخی داده شود در انجام وظیفه سستی شده است .

در برخورد کارکنان با ارباب رجوع لازم است که با رویی گشاده با او برخورد نماییم و حتی در سلام کردن از مراجعین سبقت بگیریم .

صبر و حوصله در برخورد با ارباب رجوع یک اصل مهم است - بدین معنی که باید به حرفهای آنان دقیقاً گوش سپرده و با اشاراتی که حاکی از میل و رغبت باشد به آنان اجازه داد تا تمام حرفهای خود را بزنند .

امروزه جامعه شناسان براین باورند که برای نفوذ در مردم باید از راه زبان آنان وارد شد .

اهمیت یک سازمان امروزه به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند .



روابط عمومی و آموزش همگانی

شرکت آب و فاضلاب روستایی  
استان کرمانشاه